

# Le rapport du médiateur 2007



Monsieur Cyrille de la Faye  
Médiateur de la RATP

SDG-2008-20666

Paris, le 25 avril 2008

Monsieur le Médiateur,

Votre rapport pour l'année 2007 est un travail remarquable qui contribuera pleinement à améliorer l'efficacité de la RATP au service de ses voyageurs. Avant toute chose, je tiens à rendre hommage à l'engagement, à la connaissance de la culture de l'entreprise, au sens de l'écoute et à l'impartialité avec lesquels vous avez exercé vos fonctions. En 2007, vous avez reçu 243 dossiers, contre 173 en 2006. C'est le signe que l'activité de médiation est désormais bien connue de nos voyageurs, et je tiens à présenter tous mes vœux de réussite à Ivan Roth, votre successeur, dans cette mission qui est désormais la sienne.

Pour lui permettre de travailler de façon plus efficace, nous devons mettre à sa disposition des outils performants. C'est dans cet esprit que nous travaillons notamment à la possibilité d'une saisine sur internet. Je souhaite également que soit étudiée l'opportunité d'une saisine du médiateur en première instance dans un certain nombre de cas où un effort particulier de pédagogie ou un éclairage stratégique de la décision semblent nécessaires. Je pense par exemple aux litiges concernant l'évolution du service que nous offrons à nos clients. C'est indispensable si nous voulons valoriser au maximum l'activité de médiation au service de nos voyageurs.

Le travail du médiateur s'inscrit pleinement, en effet, dans la volonté de la RATP de s'affirmer comme une entreprise humaine, au plus près des besoins de ses clients. Cette ambition est au cœur de la mission de service public de l'entreprise, qui repose sur des valeurs de solidarité et de responsabilité, et sur un engagement sans faille pour renforcer le lien social et lutter contre toute forme d'exclusion ou de discrimination. Elle est également au centre de la nouvelle relation avec les voyageurs que nous développons sur nos réseaux. Cette politique s'appuie sur deux piliers : la modernisation des équipements de vente, d'information voyageurs et de transport d'une part, et le renforcement de la personnalisation de la relation entre les agents d'exploitation et la clientèle d'autre part.

C'est précisément ce parti pris d'humanité qui m'a conduit à charger le nouveau médiateur d'une mission inédite à la RATP : la relation avec les victimes. Les accidents que nous avons connus l'été dernier, notamment sur notre réseau de bus, ont en effet montré la nécessité pour l'entreprise d'apporter une vraie réponse aux besoins et aux attentes des victimes et de leurs proches. C'est une mission délicate, car il faudra non seulement mettre en place une organisation réactive et efficace, mais surtout définir les limites dans lesquelles la RATP doit jouer son rôle.

Je ne doute pas que la double mission du nouveau médiateur, qui constitue une originalité parmi les médiateurs du service public, sera pour lui un atout. J'ai toute confiance en sa détermination et son engagement pour me faire des propositions en ce sens.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

  
Pierre Mongin



Monsieur Pierre Mongin  
Président-Directeur Général

Paris, le 26 février 2008

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous remettre le Rapport d'activité de la Médiation pour l'année 2007. Ce sera mon dernier rapport puisque, atteint par la limite d'âge, je fais valoir mes droits à la retraite le 1<sup>er</sup> janvier 2008. Vous avez bien voulu que je vous remette mon mandat le 1<sup>er</sup> février 2008 et vous avez désigné M. Ivan Roth pour prendre les fonctions de médiateur à compter de cette date.

Je tiens à vous remercier de la confiance que vous m'avez constamment accordée et de l'indépendance dont j'ai bénéficié. Vous m'avez ainsi permis d'accomplir ma tâche en toute liberté d'esprit, dans le strict respect de l'éthique de la médiation, telle qu'elle a été formulée dans la Charte des médiateurs du service public.

Au cours de ces cinq ans et demi, j'ai étudié près de six cents dossiers, qui m'ont donné l'occasion de rencontrer des personnes et des situations très variées. Je suis heureux d'avoir pu servir simultanément la RATP et un certain nombre de ses clients, en dénouant des situations humainement et techniquement parfois difficiles, et en faisant quelques propositions constructives et réalistes.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mon profond respect.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "C. de La Faye".

Cyrille de La Faye





La **médiation** est  
l'expression d'une **liberté**

8



Les **litiges** en 2007

12



L'**analyse** des **situations**  
caractéristiques

18



Les **préconisations**  
du médiateur à l'**entreprise**

27



Les **annexes**

31

- Le protocole de médiation de 2006
- Les associations signataires du protocole de médiation
- La charte des médiateurs du service public
- Contacter le médiateur



La médiation est  
l'expression d'une liberté

***La capacité d'écoute et l'avis impartial du médiateur permettent dans la plupart des cas de rétablir la relation de confiance entre l'entreprise et le client, alors qu'un litige l'avait entamée.***



La RATP a mis en place en 1990 un dispositif permettant aux usagers de son réseau de transport de bénéficier d'une procédure de médiation en cas de litige persistant concernant une infraction tarifaire. La mission du médiateur a été définie par un protocole d'accord signé le 6 mars 1990 entre l'entreprise et les associations nationales de consommateurs et d'usagers des transports. Cette mission concernait uniquement les dossiers d'infractions à la "Police des chemins de fer", à l'exception des délits. Le médiateur a donc offert un dernier recours amiable à tous les voyageurs qui n'étaient pas satisfaits de la réponse fournie par les services relations clientèle de l'entreprise.



## *Le cadre actuel de la médiation*

Face à l'évolution de la médiation, la RATP a signé un nouveau protocole le 20 février 2006 avec les mêmes associations. Celui-ci a élargi le champ de compétences du médiateur à différents types de litiges liés au fonctionnement des réseaux, au-delà des procès-verbaux d'infractions. Certains domaines restent cependant exclus du champ d'intervention du médiateur : les cas de force majeure, les dossiers relatifs à des dommages corporels, ceux concernant les délits, les litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire.

Le nouveau protocole a également autorisé la saisine directe du médiateur par le voyageur, sans obligation de passer par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, même si cette voie reste recommandée.



## *La procédure de médiation*

Le médiateur, une fois saisi, donne un avis sur les dossiers qui lui sont soumis par les clients qui jugeraient insatisfaisante la réponse du service clientèle à leur réclamation.

Il émet son avis dans un délai de 45 jours à compter de la réception de la demande. Ce délai peut être porté à 4 mois dans le cas de dossiers exigeant une enquête longue ou difficile.

Il est arrivé, depuis quelques mois, que l'avis émis par le médiateur soit contesté par le client. Si des éléments nouveaux sont apportés, le dossier peut alors être réexaminé. Si le client insiste, le médiateur lui indique que toutes les voies de droit restent ouvertes. L'intervention du médiateur constitue un espace de liberté pour chacune des parties, qui conserve la faculté de saisir le juge si elle le souhaite.





## *Améliorer la qualité de la relation*

Un système de relations avec les clients, si performant soit-il, n'est pas suffisant pour prendre en compte l'ensemble des cas particuliers et réagir face à toutes les insatisfactions. Un dernier recours amiable indépendant est indispensable. La médiation constitue un moyen de garantir un haut niveau de relation personnalisée, indépendant du management de l'entreprise. Elle s'envisage comme une force de proposition, qui contribue à l'amélioration de la qualité de la relation.



## *Renouer le dialogue*

La prise en compte effective de la réclamation permet souvent de renouer le dialogue entre les parties. L'avis formulé par le médiateur parvient dans la plupart des cas à rétablir la relation de confiance entre l'entreprise et le client, qu'un litige a entamée.

La médiation s'appuie en effet sur le principe que "tout individu est digne de confiance". Elle s'affirme non comme une contrainte, mais comme l'accomplissement d'une liberté, en intervenant lorsque le droit montre ses limites. La médiation reconnaît l'individu en tant que personne responsable, à la recherche d'une aide simple et gratuite, sanctionnée par un avis impartial.



## *La nécessité d'explication*

Dans sa réponse, élaborée dans le respect des principes d'équité et de l'éthique liée à sa fonction, le médiateur explique les raisons de son avis.

Face à une réglementation complexe, le mécontentement naît souvent de l'incompréhension. Le médiateur a donc un rôle pédagogique, avec un devoir d'information sur ses avis. Il s'efforce d'éclairer le client par une explication aussi simple et précise que possible qui doit l'aider à comprendre le nécessaire équilibre entre la stricte application du règlement et la légitimité de certaines contestations.



## *La position du médiateur*

Le médiateur de la RATP se situe hors hiérarchie. Il rend compte chaque année de son action au Président Directeur Général, auquel il est directement rattaché et qui est garant de son indépendance.



## *Des échanges réguliers avec les services de la RATP*



Le médiateur est en relation constante avec les départements et unités d'exploitation de la RATP (Bus, Métro, RER), ainsi qu'avec le département Commercial, le département Environnement et Sécurité et le département Juridique. Il entretient des échanges privilégiés avec les unités qui gèrent des équipes de contrôle et des services clientèle.



## *Une écoute attentive des suggestions des associations*

Les associations de consommateurs et leurs représentants sont des partenaires actifs de la médiation à la RATP. Le médiateur rencontre les représentants des associations chaque année, afin de leur présenter son rapport annuel d'activité. Les suggestions des associations sont une source de progrès au service de l'entreprise et de ses clients.



## *Des liens avec les autres médiateurs*

Le Médiateur de la République et ses délégués départementaux transmettent chaque année plusieurs dossiers au médiateur de la RATP. Celui-ci s'assure que les avis formulés à l'issue de l'instruction du dossier leur sont transmis dans tous les cas.

Le médiateur de la RATP appartient au Club des médiateurs du service public. A ce titre, il a adhéré à sa charte, signée en décembre 2004. Il s'engage à respecter un certain nombre de critères dans ses interventions et partage des valeurs communes avec ses homologues. Plusieurs rencontres dans l'année permettent de faire le point sur les sujets phares de l'évolution de la médiation institutionnelle et sont l'occasion d'un échange de bonnes pratiques.

Le médiateur a participé en octobre 2007 à un Forum d'échanges organisé par le Conseil Economique et Social en partenariat avec le Club des médiateurs du service public. Cette conférence-débat a retracé l'évolution de la médiation et ses perspectives, face à une très nombreuse assistance composée de représentants d'institutions publiques, d'assemblées parlementaires, de chambres consulaires, d'associations, de médiateurs et d'entreprises.





Les litiges en 2007

*Face à des dossiers parfois complexes, liés à un contexte difficile, le médiateur s'efforce d'apporter de nécessaires précisions, de manière adaptée à son interlocuteur. Le nombre de dossiers traités par le médiateur a poursuivi en 2007 sa progression entamée en 2006 : 243 cette année, contre 173 l'an dernier.*



Dans la plupart des cas, un litige naît des différentes composantes d'une situation :

- une infraction tarifaire,
- des relations avec des perceptions différentes,
- des difficultés pour que les points de vue se rejoignent.

La médiation propose :

- de résoudre par la voie amiable des litiges dans des situations où tout est exacerbé, avec des amendes élevées à la clé, dans le cadre d'une situation qui a dérapé ;
- de définir des améliorations de principe grâce à l'écoute des deux parties.



## Le respect *du contrat de transport*

Lorsqu'un voyageur emprunte les lignes de la RATP, il accepte de-facto les règles du contrat de transport. Celui-ci implique pour l'entreprise l'obligation de transporter son client dans les meilleures conditions possibles de sécurité, de fiabilité, de confort.

Ce contrat implique également des devoirs de la part du voyageur :

- être en possession d'un titre de transport valable et validé, ainsi que des pièces justifiant l'application d'une éventuelle réduction ;
- observer les règles de la police des chemins de fer concernant la propreté, la civilité, le respect des autres voyageurs et des agents de la RATP.



## *Une tarification parfois complexe*

De nombreux voyageurs méconnaissent certains aspects parfois complexes de la tarification des transports en Ile-de-France. Ils acceptent mal que la RATP n'en ait pas la maîtrise. Le médiateur leur fournit des explications, à la fois sur le système tarifaire et sur le rôle de l'autorité organisatrice, le Syndicat des Transports d'Ile-de-France. Le médiateur tient également compte de cette complexité dans ses avis, en particulier dans le cas des voyageurs occasionnels et des touristes.





## Les dérapages *comportementaux*

Confrontés à des difficultés personnelles ou professionnelles, les voyageurs en situation d'infraction sont parfois soumis, lors d'un contrôle, à une pression psychologique qu'ils ne parviennent plus à maîtriser. Des problèmes de comportement viennent alors compliquer la situation.

Compte tenu de la montée des attitudes d'incivilité, le médiateur se montre ferme dans les cas d'infractions comportementales. Il doit faire preuve de discernement, car les descriptions des faits divergent fréquemment. Les voyageurs et les contrôleurs ne partagent généralement pas la même vision, causes et effets s'entremêlant fréquemment pour les voyageurs.



## L'importance *de l'information*

L'information proposée aux voyageurs peut être à la fois surabondante et comporter certaines lacunes... Elle reste dans certains cas difficile à comprendre pour les utilisateurs occasionnels du réseau. Des voyageurs mettent à profit certaines imprécisions pour tenter de faire admettre une bonne foi qui n'est pas entière... D'autres ont pour unique objectif l'annulation de leur procès-verbal.

Ils réfutent l'argumentation du médiateur, sans tenir compte de ses explications précises et complètes. Ils espèrent, en vain, obtenir un classement sans suite de leur dossier, à travers des relances régulières.

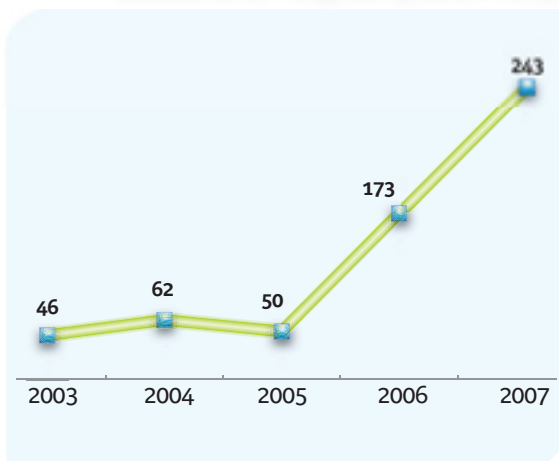
Malgré l'information mise à leur disposition, de nombreux voyageurs continuent à ignorer le déroulement normal de la procédure, les facilités de réclamation qui leur sont offertes dans les deux mois qui suivent la date de l'infraction et les conséquences irréversibles de la transmission de leur dossier à l'Officier du Ministère Public.





## Les chiffres de la médiation

### Evolution du nombre de dossiers reçus (saisines)



Le nombre de saisines, bien qu'en nette augmentation, reste néanmoins toujours très faible par rapport aux infractions verbalisées (près de 1,2 million en 2007) d'une part et aux courriers reçus par les services clientèle de la RATP (près de 100 000 en 2007, tous motifs confondus) d'autre part. Le médiateur reconnaît à nouveau cette année le bon fonctionnement de ces services, premier niveau de réclamation de l'entreprise. Il se félicite également de la décision de certains clients de saisir le médiateur, afin de ne pas rester dans l'insatisfaction d'une décision qu'ils n'acceptent ou ne comprennent pas.

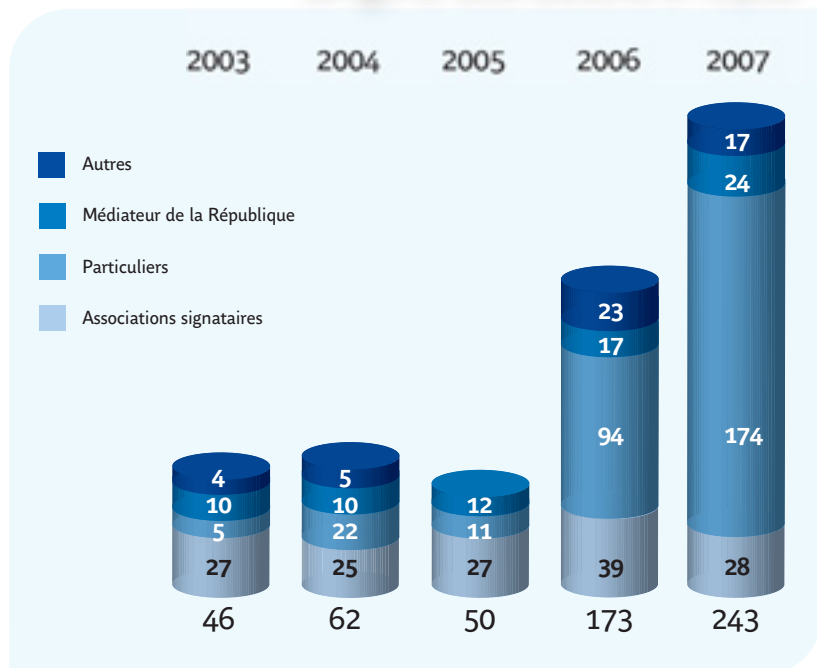
La progression du nombre de saisines peut tout d'abord s'expliquer par l'augmentation générale du recours à la médiation, qui devient plus naturel dans notre société, apportant des résultats concrets et des solutions rapides aux différends.

Elle bénéficie également d'une meilleure notoriété du médiateur de la RATP, tant au sein de l'entreprise qu'à l'extérieur. Elle est due au développement de l'information générale sur la fonction et à la participation active des associations de consommateurs, qui informent également leurs adhérents.

Enfin, la possibilité de saisine directe, rendue possible par le protocole de médiation de 2006, contribue également au développement du nombre de dossiers. Peu d'entre eux néanmoins sont dus à l'élargissement du champ de compétences du médiateur et la plupart concernent toujours essentiellement les procès verbaux d'infraction et leurs conséquences.

De nombreuses saisines restent réalisées en premier ressort, et ne sont donc pas recevables. Le médiateur réoriente alors le dossier vers les services clientèle de l'entreprise.

### Origine des dossiers reçus

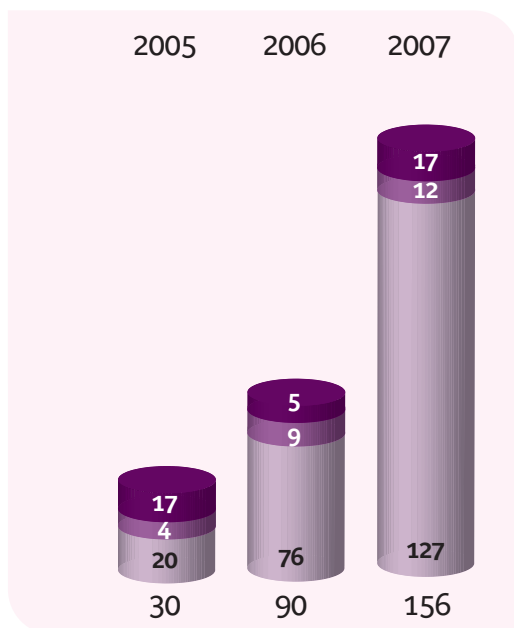


Plusieurs saisines concernent des dossiers d'accident, qui ne sont pas de la compétence du médiateur. Ils sont réorientés vers les services juridiques de la RATP.

Enfin, les saisines du médiateur se font parfois sans discernement entre la RATP et la SNCF. Les dossiers concernant la SNCF sont réorientés vers son médiateur.

On remarque la montée en puissance des recours venant directement de particuliers, signe que la médiation est en train de devenir une démarche naturelle dans notre société. Les saisines de la part de particuliers ont plus que décuplé en deux ans...





## Dossiers traités par le médiateur

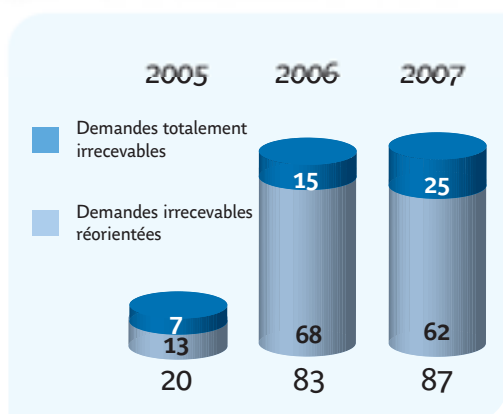
- Autres
- Infractions comportementales
- Infractions tarifaires

## Procès-verbaux recevables ayant donné lieu à un avis



Une même demande de médiation nécessite dans certains cas le traitement de plusieurs procès-verbaux pour une même personne. Cela explique la différence entre le nombre de dossiers traités et le nombre de procès-verbaux.

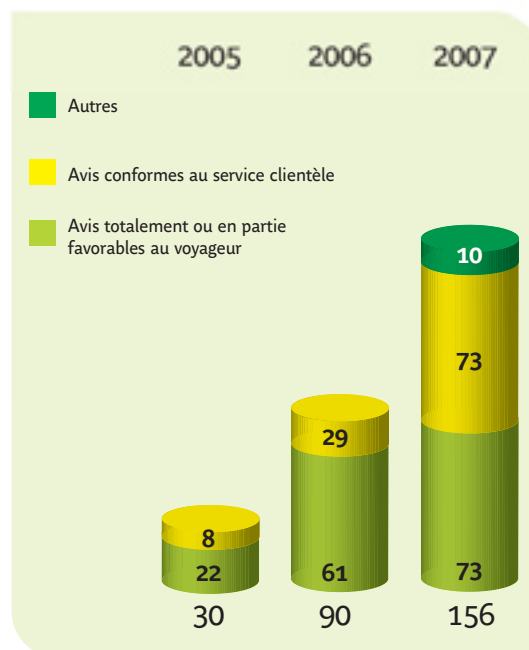
## Dossiers non-traités par le médiateur



La plupart des demandes irrecevables réorientées concernent des dossiers qui n'ont pas été soumis en premier niveau aux services relation clientèle de la RATP. Les autres se situent hors du champ d'intervention du médiateur. Le nombre de demandes irrecevables a baissé cette année, ce qui tend à laisser penser que les voyageurs sont mieux informés sur le mode de recours au médiateur et sur ses contraintes.

La plupart des demandes totalement irrecevables sont des réclamations tardives, pour lesquelles le médiateur ne peut plus intervenir, car le dossier n'est plus entre les mains de la RATP.

## Suites données aux dossiers de médiation



Les avis rendus par le médiateur favorables aux clients se fondent généralement sur le constat de la bonne foi des voyageurs. Le médiateur rappelle néanmoins dans ses réponses le caractère exceptionnel de la décision, qui ne pourra pas se renouveler. Il précise également dans son courrier certains points du règlement, qu'il s'attache à justifier. Le médiateur insiste sur son rôle pédagogique vis-à-vis des voyageurs, afin qu'ils intègrent certaines règles d'usage du réseau.

La confirmation de la mesure initiale correspond généralement à un comportement incorrect du voyageur vis-à-vis des équipes de la RATP, ou bien à une récidive.

Dans certains cas plus nuancés, le médiateur confirme la mesure initiale, tout en accordant le retrait des frais de dossier.





l'analyse  
des situations caractéristiques

**Ces quelques exemples de litiges abordent les principaux thèmes ayant donné lieu à un avis du médiateur. Dans tous les cas, celui-ci doit prendre le temps d'expliquer les raisons qui le motivent.**



## La validation tardive à bord du bus

### Le litige

Suite à un incident survenu dans le RER, le bus n°38 arrive bondé. Ne pouvant ouvrir les portes avant, le machiniste fait signe aux voyageurs de monter par l'arrière. Une fois à bord, M. P. ne peut se déplacer jusqu'au valideur. L'accès au valideur s'étant dégagé, M. P. s'apprête à composer son ticket. Un contrôleur l'en empêche et le verbalise.

### L'enquête

Il apparaît que M. P. était installé au fond du bus lorsque les contrôleurs sont montés. Il s'est alors dirigé vers l'avant afin de valider son billet.

### L'avis du médiateur

Le médiateur rappelle à M. P. que tout voyageur utilisant le réseau bus doit préparer son titre de transport à l'avance et le valider dès la montée à bord. Faute de validation, il est considéré comme voyageant sans titre de transport, donc en infraction. Le médiateur maintient le procès-verbal.

### Le commentaire

*Les dossiers liés à la validation tardive à bord des bus sont nombreux. Le voyageur se lève pour aller valider lorsqu'il voit les équipes de contrôle. Ou bien il recherche son titre de transport parmi des dizaines de tickets usagés, ou en vidant les sacs dont il est encombré, en empêchant les autres passagers de circuler dans le bus... Il existe une règle de base dans le bus : le client doit préparer son titre avant de monter et le valider en entrant dans le bus.*



## L'oubli de l'abonnement

### Le litige

En voulant valider son passe Navigo à bord du bus n°57, M<sup>me</sup> E. s'aperçoit qu'elle a dû probablement le perdre en courant pour attraper le bus. Elle demande au machiniste ce qu'elle doit faire et celui-ci l'invite à aller s'asseoir. Lorsque des contrôleurs montent à bord et procèdent à la vérification des titres, M<sup>me</sup> E. tente en vain de leur expliquer la situation. Ils la verbalisent, l'empêchant de descendre à son arrêt habituel. Détentrice d'un abonnement annuel, comme toute sa famille, M<sup>me</sup> E. n'avait pas l'intention de frauder.

### L'enquête

Le service relation clientèle de la ligne a refusé de classer le procès-verbal de M<sup>me</sup> E., car elle aurait eu un comportement "peu amène", ce qu'elle conteste.



### L'avis du médiateur

Le médiateur rappelle à M<sup>me</sup> E. qu'en cas d'oubli de son passe Navigo Intégrale, elle doit impérativement se procurer un billet et le valider dès sa montée à bord du bus. L'analyse globale de la situation convainc néanmoins le médiateur de classer sans suite le dossier de M<sup>me</sup> E. Abonnée annuelle depuis plusieurs années, c'est la première fois qu'elle est confrontée à ce type de problème.

### Le commentaire

*De nombreux clients n'ont pas totalement assimilé les clauses d'utilisation des abonnements annuels Intégrale ou Imagine R. Les services relation clientèle font preuve de tolérance lorsque l'abonnement est oublié pour la première fois. La première fois seulement...*



## Le titre de transport non valable

### Le litige

M. T. possède un billet pour se rendre à la gare d'Antony – Les Bacconnets. Malheureusement le RER qu'il a pris ne s'arrête pas aux Bacconnets, mais deux gares plus loin à Massy-Palaiseau. Il tente d'expliquer aux contrôleurs une erreur sur le panneau d'indicateur lumineux sur le quai de sa gare de départ. Il est verbalisé pour "prolongement de parcours".

### L'enquête

Le panneau indicateur fonctionnait correctement ce jour-là et le conducteur de la rame a respecté l'itinéraire prévu. M. T. a eu un comportement hostile vis-à-vis des contrôleurs, ce qui les a conduit à faire appel aux forces de l'ordre. Il a également été impoli avec les agents du service relation clientèle de la ligne B du RER, lors de sa réclamation en premier recours.

### L'avis du médiateur

Le médiateur explique à M. T. que le respect réciproque des voyageurs et des agents de la RATP sont des facteurs importants de la qualité de service, à laquelle l'entreprise est attachée. Pour cette raison, il maintient le procès-verbal.

### Le commentaire

*Certains voyageurs se trouvent également en infraction lorsqu'ils utilisent un ticket t pour une correspondance entre le métro ou le RER et une ligne de bus. Le médiateur leur rappelle les règles de tarification fixées par le Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF). Le STIF a créé un billet mixte RATP / SNCF valable uniquement sur le réseau ferré, pour permettre aux voyageurs venant de la banlieue et arrivant dans une gare parisienne par le RER ou le Transilien d'effectuer une correspondance pour prendre le métro. Par contre, toute sortie du réseau, franchissement des lignes de contrôle ou des portes de sortie, est considéré comme une interruption de parcours. La réglementation ne permet pas d'interrompre un parcours en cours de route, puis de le reprendre sans valider un nouveau titre de transport.*





## L'abonnement non valable dans la zone



### Le litige

M<sup>elle</sup> B. est abonnée Imagine R pour les zones 2 et 3. Elle est verbalisée, car elle se trouve en zone 1 sans titre de transport valable. Elle bénéficie également de la Carte Solidarité Transport, mais elle ne la présente pas le jour du contrôle.

### L'enquête

M<sup>elle</sup> B. a adopté une attitude irrespectueuse, voire insolente, vis-à-vis des agents de contrôle.

### L'avis du médiateur

Le médiateur rappelle trois points essentiels à la mère de M<sup>elle</sup> B. En tant qu'abonnée Imagine R voyageant au-delà des zones correspondant à son abonnement, elle aurait dû acheter un titre de transport. En tant que bénéficiaire d'une Carte Solidarité Transport, elle aurait dû la présenter immédiatement aux contrôleurs. Dans tous les cas, elle aurait dû adopter un comportement plus respectueux vis-à-vis des agents de la RATP. Néanmoins sensible aux explications de M<sup>me</sup> B. sur la fragilité psychologique de sa fille et prenant en considération la situation financière familiale, le médiateur accepte de supprimer les frais de dossier et propose un échéancier de paiement pour le procès-verbal.

### Le commentaire

*Bien qu'une attitude irrespectueuse n'incite pas à la clémence, le médiateur s'efforce de prendre en compte la situation parfois précaire des personnes. Cependant, sur ce dossier, M<sup>me</sup> B. n'accepte finalement pas la solution équilibrée proposée par le médiateur et souhaite saisir le tribunal compétent...*



## La non-présentation d'un titre de transport valide



### Le litige

M. B. s'est endormi dès son entrée dans la rame de tramway et s'est réveillé quelques stations plus loin en réalisant qu'il n'avait pas validé son ticket. Malheureusement, les contrôleurs étaient déjà à bord de la voiture et lui ont établi un procès-verbal.

### L'enquête

La RATP informe très régulièrement les voyageurs sur la nécessité de valider leur titre de transport à l'entrée du bus ou du tramway. De plus, le service clientèle a consenti à supprimer les frais de dossier liés au procès-verbal.

### L'avis du médiateur

Le médiateur explique à M. B. que la non-validation d'un titre de transport à la montée dans le tramway ne peut aucunement être justifiée par l'assoupissement du client une fois assis. Il ne pourra pas aller au-delà de la mesure d'indulgence proposée par le service clientèle.





## Le franchissement illicite des lignes de contrôle

### Le litige

M<sup>me</sup> T. dispose d'une carte Emeraude, qui lui donne la gratuité des transports, vu son âge et ses ressources. Lors d'un déplacement sur la ligne 11 du métro, une personne lui permet le passage et elle passe sans valider son coupon. Elle est alors verbalisée. Elle règle par la suite les 37 euros du procès-verbal, mais ne peut pas régler les 20 euros de frais de dossier.

### L'enquête

Les contrôleurs ont proposé à M<sup>me</sup> T. de ressortir et de valider son abonnement. Elle a refusé et adopté un comportement désagréable.

### L'avis du médiateur

Compte tenu de la situation très précaire de M<sup>me</sup> T. et du fait qu'elle a réglé spontanément la somme de 37 euros, le médiateur demande le classement du dossier.

### Le commentaire

*Tous les voyageurs, même ceux munis d'un abonnement, doivent impérativement valider leur titre de transport avant de pénétrer dans les espaces de la RATP. La non-application de ce geste, par oubli ou par mégarde, est considérée comme une infraction. Même si cette démarche peut paraître injuste aux personnes ayant agi par erreur ou méconnaissance du règlement, elle doit être appliquée par les équipes de contrôle.*



## Les "pièges tarifaires"

### Le litige

M<sup>me</sup> L. prend régulièrement le métro pour se rendre de son domicile à La Défense en utilisant les billets d'un carnet. Exceptionnellement, elle prend la ligne A du RER, de la gare d'Auber à La Défense. Comme elle ne peut pas passer les portillons de sortie, elle va se renseigner auprès des contrôleurs. Ces derniers la verbalisent, car son ticket lui permettait d'aller à La Défense par le métro, mais pas par le RER.

### L'enquête

Le service clientèle a accepté d'annuler les frais de dossier.



### L'avis du médiateur

Le médiateur explique à M<sup>me</sup> L. les principes de la double tarification du trajet en métro ou en RER vers La Défense, fixées par le Syndicat des Transports d'Ile-de-France. Il lui rappelle que la tarification en vigueur sur le réseau est indiquée sur l'affiche RATP Mode d'emploi apposée dans toutes les gares et stations. Il approuve l'annulation des frais de dossier décidée par le service clientèle, mais ne peut pas aller au-delà.

### Le commentaire

*Les "pièges tarifaires" sont parfois complexes et le médiateur se doit de donner des explications claires aux clients. Ceux-ci sont néanmoins tenus avant toute chose de vérifier la validité de leur titre de transport avant d'emprunter les lignes du réseau.*



## Le refus d'obtempérer

### Le litige

M. L. monte dans un bus Noctilien et valide son ticket. Quelques arrêts plus loin, une équipe d'agents de contrôle monte dans le bus. Un agent en civil, portant un brassard orange, lui réclame une pièce d'identité. M. L. s'inquiète de savoir s'il est de la Police et lui présente son passeport. Il s'aperçoit ensuite qu'il est agent RATP. M. L. lui en fait la remarque et l'agent lui demande alors son titre de transport. Enervé par cette situation, M. L. refuse de lui présenter son ticket et demande l'intervention de la Police. M. L. est verbalisé pour refus d'obtempérer.

### L'enquête

Dans son rapport, l'agent de contrôle précise que le comportement de M. L. a perturbé le bon déroulement de l'opération de contrôle.

### L'avis du médiateur

Compte-tenu des circonstances de la verbalisation, le médiateur décide de classer sans suite le dossier de M. L.

### Le commentaire

*Il est difficile pour les contrôleurs de faire la différence entre le voyageur qui se trouve en infraction volontairement et le client de bonne foi, surtout dans certains cas où des réactions affectives peuvent prendre le pas sur une conduite rationnelle. Les agents de contrôle ne peuvent que prendre en compte les faits constatés.*



## Le scandale

### Le litige

M<sup>me</sup> A. est abonnée Carte Orange. Elle est verbalisée alors qu'elle se trouve dans une zone non couverte par son abonnement. Elle règle le procès-verbal, mais conteste un second procès-verbal qui lui a été établi pour "scandale".

### L'enquête

Lors du contrôle, M<sup>me</sup> A. a refusé de présenter ses papiers d'identité. Elle a adopté une attitude incorrecte vis-à-vis de l'équipe de contrôle et tenté de rallier les autres voyageurs du bus à sa position contre les contrôleurs, perturbant ainsi la tranquillité.



### L'avis du médiateur

Le médiateur maintient le procès-verbal.

### Le commentaire

Ce type de situation est pénible à la fois pour les contrôleurs et pour les autres voyageurs. Elle n'incite pas le médiateur à faire preuve de clémence.



## Les pieds sur les banquettes

### Le litige

M<sup>elle</sup> P. est verbalisée dans le métro, alors qu'elle repose ses pieds sur la banquette.

### L'enquête

Le groupe de jeunes gens contrôlé a eu un comportement correct. Ils avaient tous un titre de transport valide. Seule M<sup>elle</sup> P. avait les pieds sur la banquette.

### L'avis du médiateur

Le médiateur explique au père de M<sup>elle</sup> P. que les nombreuses réclamations adressées à la RATP montrent que le public est sensible aux incivilités. Cela incite l'entreprise à réagir dès qu'elle les constate. Le médiateur accorde néanmoins la suppression des frais de dossier, mais maintient le montant de l'amende de base.



## Les procès-verbaux multiples

### Le litige

Neuf procès-verbaux ont été établis à l'encontre de M. D. entre mars et septembre 2007.

### L'enquête

La situation de M. D. est d'une grande précarité. Après avoir été placé en foyers et en familles d'accueil, il a dormi dans la rue. Aujourd'hui hébergé gracieusement chez des amis, il a pris conscience de la nécessité de résoudre son différend avec la RATP.

### L'avis du médiateur

Le médiateur ne peut plus intervenir sur les cinq premiers procès-verbaux, déjà transmis au Procureur de la République. Il conseille à M. D. de prendre contact avec le tribunal. Concernant les quatre autres PV, il tient compte de la situation sociale que lui a exposé M. D. et de son engagement de prendre les moyens de sortir de sa situation actuelle. Il réduit le montant des amendes à 10 euros par PV, soit 40 euros au total. Le médiateur invite également M. D. à prendre contact avec les services sociaux, afin de faire les démarches lui permettant d'obtenir la Carte Solidarité Transport. Il évitera ainsi d'être en situation d'infraction.





## L'usurpation d'identité



### Le litige

M<sup>elle</sup> S. est victime d'une usurpation d'identité. Des infractions ont été commises avec son ancienne carte d'identité, dont elle ne dispose plus depuis 1997, à la suite d'un vol avec effraction. M<sup>elle</sup> S. utilise elle-même une Carte Orange mensuelle. Elle a réglé le montant des procès-verbaux, mais souhaite savoir si une procédure particulière pourrait lui permettre d'éviter les conséquences d'éventuelles autres infractions.

### L'avis du médiateur

Les usurpations d'identité posent un problème difficile, qui ne peut être résolu que cas par cas. Il n'est pas possible de mettre à la disposition des contrôleurs un moyen de consulter, pendant les opération de contrôle, un fichier donnant les noms des personnes dont l'identité aurait déjà été usurpée dans le passé. Le médiateur conseille à M<sup>elle</sup> S. de prendre contact avec la RATP dès la réception d'une lettre de rappel, afin de permettre aux services juridiques de l'entreprise d'arrêter l'affaire.



## Le dépassement de la date limite de règlement du procès-verbal

### Le litige

M. M. est abonné Imagine R et son abonnement est en règle. Il est néanmoins verbalisé pour "voyage sans titre de transport", car il n'est pas en possession de son passe lors d'un contrôle. L'adresse qu'il fournit n'étant plus valable, les lettres de relance sont retournées à la RATP et à la société de recouvrement. Le dossier est transmis au Trésor Public à la fin du délai légal et celui-ci effectue un prélèvement d'office de 355 euros sur le compte bancaire de M. M. Ses parents demandent une mesure d'indulgence pour leur fils.

### L'enquête

Aucune réclamation n'ayant été faite dans les deux mois suivant l'infraction, la RATP a été dessaisie du dossier. Le médiateur n'a plus la possibilité d'intervenir.

### L'avis du médiateur

Le médiateur déplore les conséquences financières lourdes pour les parents de M. M. Il leur expose dans une lettre détaillée les diverses possibilités qui auraient permis d'éviter cette escalade :

- s'il n'avait pas son passe au moment de voyager, M. M. aurait pu acheter un billet ;
- il aurait pu régler l'indemnité forfaitaire au moment de la verbalisation, ou au moins indiquer sa véritable adresse ;
- après le procès-verbal, il aurait pu prendre contact avec le service clientèle pour expliquer son cas. Celui-ci aurait examiné le dossier avec bienveillance au vu de sa situation d'abonné Imagine R ;
- il aurait pu enfin s'adresser au médiateur de la RATP, à condition de le faire dans un délai de deux mois.



### **Le commentaire**

*Une fois le délai de deux mois dépassé, l'intervention du médiateur est devenue impossible. Dans la plupart des cas, il constate qu'un enchaînement de négligences a conduit à d'importantes conséquences financières. Elles auraient généralement pu être évitées si le voyageur avait accepté de faire face à ses responsabilités.*



## **Le premier recours**

### **Le litige**

M<sup>me</sup> G. a été verbalisée sur la ligne T2 du tramway. Elle envoie directement un courrier au médiateur.

### **L'avis du médiateur**

Le médiateur répond à M<sup>me</sup> G. que selon le Protocole d'accord du 20 février 2006, qui définit le fonctionnement de la médiation à la RATP, il ne peut intervenir que sur des dossiers traités en premier ressort par les services clientèle et dont la réponse est contestée par l'intéressé. Il l'invite à contacter dans un premier temps le service clientèle du Contrôle Service Bus.





Les préconisations  
du médiateur

*A travers les dossiers qu'il a analysés, le médiateur a préconisé à la RATP des évolutions dans plusieurs domaines.*

## Les suites données aux suggestions du médiateur dans son rapport 2006, pour l'année 2007



### *Ouvrir un espace sur [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr)*

*Le médiateur avait souhaité qu'un véritable espace d'information sur la médiation soit aménagé sur le site Internet [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr), avec un renvoi depuis la page d'accueil.*

Une information plus complète sur la médiation a été intégrée au site [ratp.fr](http://ratp.fr). Elle pourrait encore se développer.



### *Développer encore l'attention aux touristes et aux voyageurs étrangers*

*Le médiateur avait proposé d'intensifier les actions de communication vers les touristes et les voyageurs étrangers.*

La RATP a renforcé sa communication vers les touristes et les voyageurs étrangers pendant l'été 2007, en intensifiant son action "J'aime l'été à Paris", menée en partenariat avec l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris (OTCP). Cent jeunes ambassadeurs ont été mobilisés sur 32 stands installés sur le réseau, soit sept nouveaux stands et près de 40 ambassadeurs de plus que l'année précédente. Près de 100 000 personnes ont été renseignées, contre 60 000 à la même période en 2006.



### *Rappeler les règles de base d'utilisation des réseaux RATP*

*Certains voyageurs n'ayant pas intégré les règles de comportement simples qu'entraîne l'utilisation des réseaux de la RATP, le médiateur avait suggéré à l'entreprise de communiquer davantage sur ces règles, afin d'éviter certains malentendus.*

La campagne de communication "Objectif Respect" menée par la RATP a répondu en partie à la demande du médiateur. Cinq thèmes principaux ont été développés sur des affiches et sur le site Internet [www.objectif-respect.org](http://www.objectif-respect.org) :

- respect des individus et de leurs différences
- respect des lieux et des biens matériels
- respect du paiement des titres de transport
- respect du règlement et des consignes de sécurité
- respect des principes de civilité.



## Eviter les litiges *nés des difficultés tarifaires*

*Certains voyageurs n'étant pas conscients des difficultés tarifaires existant sur les parcours au départ de plusieurs stations mixtes RER / métro, le médiateur avait suggéré la mise en place d'actions de sensibilisation destinées aux agents de vente de certaines stations ou gares, afin qu'ils demandent à leurs clients quel mode de transport ils vont utiliser pour leur parcours.*

Ce type d'action a été discuté avec les responsables des réseaux. Certaines actions d'information sont en cours de mise au point. Il semble incontournable à terme de mener une réflexion avec le STIF et les autres transporteurs sur la simplification de certaines difficultés tarifaires.



## Soigner les explications

*Le médiateur avait proposé de sensibiliser les équipes de contrôle sur l'importance d'expliquer aux voyageurs les raisons précises de leur verbalisation.*

Cette proposition a reçu un accueil favorable. Les modules de formation initiale des contrôleurs insisteront davantage sur l'importance de l'explication donnée aux voyageurs lors de l'établissement d'un procès-verbal.



# Les propositions du médiateur pour 2008



## Mettre en place *la saisine par Internet*

Le médiateur de la RATP avait prévu la mise en place de la saisine par Internet, mais elle n'a pas pu se faire en 2007 pour des raisons purement techniques. Elle nécessite deux préalables : la mise en place d'un outil de gestion permettant la réception d'un grand nombre de dossiers ; le test du processus sur une période suffisante pour pouvoir le valider et le mettre en place dans les conditions réelles.

*Le médiateur propose que cette évolution soit une priorité d'action du service de la médiation pour l'année 2008. Les moyens humains et techniques ont été regroupés fin 2007 pour une réalisation en 2008.*





## *Renforcer encore la connaissance de la médiation*

L'information sur la procédure de médiation doit être poursuivie, car les usagers ignorent la plupart du temps les informations pratiques liées à la saisine du médiateur : son champ de compétence, le délai de deux mois à respecter par rapport à la date de l'infraction, délai qui inclut la réclamation au service clientèle et sa réponse.

*Le médiateur se tient à la disposition du département de la communication pour examiner toutes les opportunités de renforcer l'information sur la médiation auprès des voyageurs.*



## *Accorder toujours davantage de compréhension aux touristes*

Une plus grande indulgence pourrait être accordée aux touristes et aux voyageurs étrangers lors des opérations de contrôle. Ils ont de réelles difficultés à comprendre certaines subtilités du système tarifaire.

*Le médiateur suggère que ce point soit pris en compte dans la formation des équipes de contrôle.*



## *Informier sur le respect du contrat de transport*

Le contrat de transport passé entre la RATP et ses clients pourrait être mieux expliqué. Les voyageurs seraient mieux informés sur leurs droits et symétriquement, sur leurs devoirs.

*Le médiateur propose qu'une information sur le respect du contrat de transport soit intégrée sur le site [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr).*





Annexes



# Le protocole de médiation, signé le 20 février 2006 avec les associations de consommateurs

En 1990, il a été créé une instance de médiation, souhaitée par les associations de consommateurs et d'usagers des transports, et une procédure a été définie, permettant de faire réexaminer par le médiateur désigné par la RATP les cas de clients de la RATP qui, à la suite d'une réclamation relative à un procès-verbal d'infraction, ont reçu du service concerné une réponse jugée par eux non satisfaisante, ou qui n'ont pas reçu de réponse au bout d'un mois. Pour acter ces décisions, un protocole d'accord a été signé le 6 mars 1990.

Le Président-Directeur Général de la RATP a désigné un responsable, ci-après dénommé le médiateur, qui pourra intervenir auprès des différents départements de la RATP pour faire réexaminer les dossiers d'infraction qui lui seront soumis.

Conscientes de l'évolution intervenue, depuis une quinzaine d'années, tant au sein du mouvement consommériste que de l'Entreprise, les associations de consommateurs et la RATP ont décidé d'actualiser le Protocole.



## 1• Champ de la médiation

L'intervention du médiateur pourra être sollicitée à propos de tous les dossiers d'infraction à la Police des chemins de fer et à l'occasion de litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport, au fonctionnement des réseaux et aux dommages subis à l'intérieur des emprises de la RATP. Sont exclus du champ d'intervention du médiateur :

- les cas de force majeure,
- les dossiers relatifs à des dommages corporels,
- les dossiers relatifs à des délits,
- les litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire.



## 2• Saisine du médiateur

Les dossiers sont traités en premier ressort par les services clientèle des départements concernés, et le médiateur n'intervient qu'en second ressort. Le médiateur peut être saisi par :

- les associations de consommateurs agréées signataires du présent protocole,
- les particuliers, sachant qu'il est vivement recommandé à ceux-ci de se faire assister par une association de consommateurs agréée,
- le Médiateur de la République et ses délégués départementaux,
- le Médiateur Européen,
- les médiateurs des institutions et entreprises publiques.



## 3• Modalités de transmission des dossiers

Les associations présenteront des requêtes dont elles auront au préalable vérifié, dans la mesure du possible, le bien-fondé. Elles fourniront à la RATP les données nécessaires à la recherche du dossier (coordonnées du

voyageur, références du procès-verbal, copie des différentes pièces du dossier) ainsi que les informations pouvant être utiles à l'examen de l'affaire.



## 4• Délais de transmission des dossiers

En matière de contravention, les associations saisiront le médiateur dans les meilleurs délais, afin que l'étude du dossier puisse être réalisée avant l'expiration du délai de deux mois suivant la date de l'infraction. En effet, au-delà de celui-ci, sauf effet suspensif prévu au paragraphe 5 ci-après, les procès-verbaux sont transmis directement au Procureur de la République, pour mise en recouvrement, en application des articles 529.4 et 529.5 du Code de procédure pénale. En ce qui concerne les autres dossiers, ils doivent être transmis dans les trois mois à compter de la date des faits générateurs de la demande.



## 5• Traitement des dossiers

Le médiateur enregistrera et accusera réception de la demande, instruira le dossier et pourra alors demander au département concerné de réexaminer l'affaire, notamment en fonction des éléments d'information transmis par l'association ou le réclamant. En ce qui concerne les procès-verbaux, la saisine du médiateur a pour effet de reporter la transmission des dossiers au tribunal de police pour mise en poursuite, légalement prévue à deux mois en cas de non-paiement. Le médiateur communiquera, dans un délai de 45 jours à compter de la date de réception de la demande, au réclamant et à l'association, la décision finale résultant de l'examen du dossier. Ce délai peut être porté à 4 mois pour les dossiers demandant une enquête longue ou particulièrement difficile. Qu'elle soit favorable ou non au requérant, la décision finale sera argumentée.



## 6• Rapport annuel et propositions du médiateur

Le médiateur adresse un rapport annuel au Président-Directeur général de la RATP, et le présente aux associations de consommateurs. Il le transmet également au Médiateur de la République, aux médiateurs du service public ainsi qu'aux particuliers qui en font la demande. Par ailleurs, le médiateur signale à la Direction générale de la RATP les dysfonctionnements qu'il a pu constater au cours de l'examen des dossiers traités, afin d'améliorer la qualité du service rendu au voyageur.



## 7• Application du protocole

Le présent protocole entre en application pour une période d'un an à dater de sa signature. Il sera renouvelé chaque année par tacite reconduction, sauf dénonciation d'une des parties avec un préavis de deux mois.



# Les associations signataires du protocole de médiation avec la RATP

## • ADEIC

Association de Défense, d'Education et d'Information du Consommateur  
3, rue de la Rochefoucauld 75009 Paris

## • AFOC

Association Force Ouvrière Consommateurs  
141, av du Maine 75014 Paris

## • ALLDC

Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs  
153, av Jean Lolive 93695 Pantin Cedex

## • ASSECO-CFDT

Association Etudes et Consommation 4, bd de la Villette 75019 Paris

## • CGL

Confédération Générale du Logement 6-8, villa Gagliardini 75020 Paris

## • CLCV

Consommation, Logement et Cadre de Vie  
29, rue Alphonse Bertillon 75015 Paris

## • CNAFAL

Conseil National des Associations Familiales Laïques  
108, av Ledru Rollin 75011 Paris

## • CNAFC

Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques  
28, place Saint-Georges 75009 Paris

## • CNL

Confédération Nationale du Logement  
8, rue Mériel BP 119 - 93104 Montreuil Cedex

## • CSF/CNAPFS

Confédération Syndicale des Familles / Comité National des Associations Populaires Familiales Syndicales  
53, rue Riquet 75019 Paris

## • Familles de France

28, place Saint-Georges 75009 Paris

## • Familles Rurales

7, cité d'Antin 75009 Paris

## • FNAUT

Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports  
32, rue Raymond Losserand 75014 Paris

## • INDECOSA-CGT

Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs Salariés - CGT  
263, rue de Paris 93516 Montreuil Cedex

## • OR.GE.CO

Organisation Générale des Consommateurs  
64, av Pierre Grenier 92100 Boulogne Billancourt

• **UFC - Que Choisir Ile-de-France** Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir  
8, rue de Jouy 75004 Paris

## • UFCS

Union Féminine Civique et Sociale  
6, rue Béranger 75003 Paris

## • UNAF

Union Nationale des Associations Familiales  
28, place Saint-Georges 75009 Paris



# Charte des médiateurs du service public

Les signataires de cette charte sont des médiateurs des administrations, des entreprises, des institutions et collectivités en charge d'un service au public. Ils seront dans la suite du texte désignés par "les médiateurs du service public". Ils ont en commun une conception du service aux citoyens, aux clients et aux usagers qui privilégie l'écoute, le dialogue et le règlement amiable des différends. Les médiateurs du service public ont décidé de rédiger cette charte qui servira de cadre de référence à leur action, dans le respect des règles en vigueur pour chacun d'eux.

Ils font connaître largement auprès de leurs institutions et de leurs publics, en toute transparence, les valeurs qui sous-tendent leur action, leur rôle largement préventif, les garanties d'impartialité et d'efficacité attachées à leur statut et les procédures qu'ils s'engagent à respecter. Les médiateurs du service public se rencontrent régulièrement afin d'échanger sur leurs expériences et leurs bonnes pratiques. Ce texte est le résultat de leurs réflexions et travaux.

## La médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un "Mode alternatif de règlement des litiges". Comme la médiation conventionnelle, elle peut être mise en œuvre pour tenter d'éviter une action en justice et pour régler des litiges spécifiques individuels entre les personnes physiques ou morales et les institutions ou les entreprises : litiges de consommation, commerciaux, entre administrations et usagers, voire litiges de personnel.

Elle est gratuite, rapide, d'accès libre - direct ou indirect -, et intervient lorsque les autres recours internes sont épuisés.

Elle est mise en œuvre par des médiateurs à statuts variés mais partageant une déontologie et des valeurs communes faites d'écoute et de respect de l'autre.

## Les médiateurs institutionnels

De grandes institutions et entreprises françaises dont l'objectif est d'offrir une meilleure qualité d'écoute et de service au public ont pris l'initiative de mettre en place depuis les dix dernières années des médiateurs.

Ces médiateurs sont des personnes qui ont un rôle clé non seulement dans le règlement des différends entre l'institution et son public mais également un rôle préventif et catalyseur de changement au sein des institutions ou des entreprises.

C'est ainsi qu'ont été mis en place notamment les médiateurs de la Caisse des Dépôts, d'Electricité de France, de l'Education Nationale, de France 2, de France 3, de Gaz de France, de la Poste, de la Mairie de Paris, du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, de la Mutualité Sociale Agricole, de la RATP, de la SNCF, de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance.

Ces médiateurs facilitent le règlement des différends dans un esprit et avec les pratiques de la médiation : écoute et explication, équité, impartialité vis-à-vis de l'institution et de l'utilisateur ou client, ré-instruction complète du litige, voire conduite de conciliation entre les parties.

Par leur positionnement, leur expérience, leur autorité, morale et professionnelle, et par l'indépendance dont ils disposent au sein de l'institution, ces médiateurs sont amenés à aller plus loin que ne pourrait le faire préalablement un service consommateurs, un service clientèle, un service de réclamations ou une instance d'appel interne.

Ils ont aussi une vision globale des problèmes détectés ce qui les aide à mieux cerner les dysfonctionnements de l'institution et leur permet de proposer des évolutions.

Les médiateurs institutionnels ont un rôle singulier : non seulement ils favorisent le règlement des différends entre les institutions et leurs publics mais ils contribuent également à les prévenir. Ce rôle préventif les distingue clairement des médiateurs conventionnels qui interviennent ponctuellement dans le règlement de conflits.

## 1. LE SERVICE AUX CITOYENS, AUX USAGERS ET AUX CLIENTS

La médiation est un nouveau mode de dialogue entre l'administration et les usagers (mais aussi parfois ses personnels) ainsi qu'entre les entreprises de service public et leurs clients. Elle est un lieu d'écoute de tous les partenaires de l'institution ou entreprise. Son objectif est

l'amélioration de la qualité du service et de la satisfaction des usagers ou clients. Les médiateurs du service public offrent aux usagers ou clients un service facilitant le règlement des différends :

- personnalisé,
- facile d'accès,
- gratuit,
- indifférencié quelle que soit l'importance financière du litige,
- rapide,
- efficace, notamment en raison de la bonne connaissance des institutions ou entreprises et des métiers : l'instruction des différends en est facilitée de même que l'identification des interlocuteurs et des dysfonctionnements à l'origine des problèmes.

Le rôle du médiateur va bien au-delà du règlement des différends ; il joue un rôle important qui le situe dans la boucle d'amélioration du service au client ou à l'utilisateur :

- il propose des réformes de textes, procédures et pratiques allant dans le sens d'une amélioration du service rendu,
- il sensibilise l'institution ou l'entreprise sur le traitement des réclamations et tout particulièrement les services clientèle ou consommateurs qui sont les partenaires essentiels des médiateurs,
- il a un rôle pédagogique pour développer l'esprit de médiation et l'écoute du client ou de l'utilisateur,
- il est attentif au respect des engagements pris par l'institution envers ses partenaires externes,
- il est aussi un observatoire neutre par son écoute de tous les partenaires et par son rôle de détecteur des problématiques et des signaux faibles de l'institution.

La bonne connaissance de l'institution, de ses hommes et de ses pratiques ainsi que le positionnement dans l'institution ou l'entreprise permettent aux médiateurs institutionnels de jouer ce rôle préventif et créateur de lien.

La personnalisation de la fonction et son positionnement au cœur de l'institution permet au médiateur de réduire la distance entre un citoyen et l'institution, entre un client et une entreprise et de placer ainsi les parties sur un même plan afin d'établir un dialogue équilibré.

## 2. LES VALEURS ET LA DEONTOLOGIE

Les médiateurs du service public veillent en tout premier lieu au respect des règles de droit et ils s'appuient sur les valeurs intrinsèques de la médiation :

- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le médiateur fait de l'écoute un devoir,
- le respect scrupuleux des personnes (usagers, citoyens, clients), de leurs opinions et positions,
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- l'équité : le médiateur peut émettre des recommandations en équité ; en effet si une règle ou une pratique peuvent être adaptées à la grande masse des utilisateurs, elles peuvent être insupportables pour un cas particulier,
- l'impartialité par rapport au plaignant, à l'entreprise, à l'administration,
- le respect du principe du contradictoire : le médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie,
- la transparence de l'activité ; le médiateur a un devoir d'information sur son rôle, ses pratiques, son activité. Il l'exerce notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public. Ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès sont rendues publiques,
- la confidentialité : le médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne le nom des parties, les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de sa fonction. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Les protocoles d'accord négociés entre les parties avec l'aide du médiateur ne peuvent être portés à la connaissance de tiers au différend sauf accord des parties.

## 3. LE POSITIONNEMENT DU MEDIEUR

Le statut particulier des médiateurs institutionnels est une garantie de leur impartialité dans le règlement des litiges. Ils sont indépendants par rapport aux structures de l'institution ou entreprise. Ils sont nommés ou désignés :

- par le responsable de l'organisation en charge du service public (Ministre, Président de l'entreprise, Elu, ...) qui garantit leur indépendance de toute structure interne de l'institution ou entreprise,
- en "fonction de leur capacité, compétence et expérience".

Ils ne sont pas révocables pendant la durée de leur mandat, cette durée étant suffisante pour assurer l'efficacité de leur action. Ils ont les moyens nécessaires pour exercer leur action (budget, pouvoirs notamment de proposer des solutions.)

Leur légitimité au sein de l'institution leur permet de proposer des solutions ou d'émettre des recommandations pour régler les litiges, de conduire des conciliations, de s'assurer que les solutions amiables retenues dans le cadre de la médiation sont bien mises en œuvre par l'institution ou l'entreprise.

Enfin leur positionnement doit leur permettre d'être en veille sur les actions entreprises au sein de l'institution en réponse aux recommandations d'ordre général ou aux actions de progrès proposées dans le rapport annuel du médiateur.

Ils rendent compte de leur activité selon les formes adaptées à l'activité : présentation aux associations de consommateurs concernées, publication du rapport annuel...

## 4. LES GARANTIES DE PROCEDURE POUR LES DEMANDEURS

### Saisine et recevabilité de la demande

- Le demandeur doit facilement avoir accès au médiateur, soit en le saisissant directement, soit via une association de consommateurs.
- Le médiateur doit immédiatement informer le demandeur de la recevabilité de sa demande : demande irrecevable lorsque le litige est hors du champ de sa compétence et en principe, si une action en justice ou en arbitrage est engagée ; demande prématurée lorsque les démarches préalables auprès des services concernés n'ont pas été effectuées. Dans ce dernier cas le médiateur réoriente immédiatement la demande vers le service concerné.

### Instruction du litige et médiation

- Les échanges entre le médiateur et les parties se font en principe par écrit mais le médiateur peut également souhaiter entendre et/ou recevoir personnellement les deux parties. Dans les litiges les plus complexes il peut proposer aux deux parties une réunion de conciliation avec l'appui, si elles le désirent, de leurs conseils juridiques.
- Les parties doivent fournir au médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige.
- Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le médiateur peut faire appel à un expert, y compris une institution de contrôle qu'il choisit librement compte tenu de ses compétences (commerciales, juridiques, techniques, ...) dans le domaine d'activité concerné.

## Recommandations particulières du médiateur ou protocole d'accord

- La recommandation du médiateur doit aborder l'ensemble des questions exprimées par le demandeur et être motivée.
- Le médiateur s'emploie à rechercher une solution qui convient aux deux parties.
- Le demandeur doit être informé des délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas perdre ses droits d'ester en justice.
- La saisine du médiateur d'entreprise peut dans certains cas suspendre temporairement les délais de recours internes, ce qui est exclu pour les conflits avec une collectivité.
- La recommandation particulière du médiateur ou le protocole d'accord sont confidentiels ; les parties ne peuvent pas, sauf accord entre elles, les produire dans le cadre d'une action en justice ou en arbitrage.
- Le médiateur suit de façon appropriée la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution du protocole d'accord par l'institution ou l'entreprise.

## LES MEDIEURS SIGNATAIRES DE LA CHARTE DES MEDIEURS DU SERVICE PUBLIC

|                                                               |                               |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Autorité des marchés financiers</b>                        | <b>Madeleine GUIDONI</b>      |
| <b>Caisse des Dépôts et Consignations</b>                     | <b>Michel DARMEDRU</b>        |
| <b>EDF</b>                                                    | <b>François METAIS</b>        |
| <b>Ministère de l'Education Nationale</b>                     | <b>Jean-Marie JUTANT</b>      |
| <b>Fédération Française des Sociétés d'Assurances</b>         | <b>Francis FRIZON</b>         |
| <b>France Télévision</b>                                      | <b>Alain LE GARREC</b>        |
| <b>France 2</b>                                               | <b>Christian-Marie MONNOT</b> |
| <b>France 3</b>                                               | <b>Marie-Laure AUGRY</b>      |
| <b>Gaz de France</b>                                          | <b>Michel ASTRUC</b>          |
| <b>Groupe La Poste</b>                                        | <b>Pierre SEGURA</b>          |
| <b>Ministère de l'Economie des Finances et de l'Industrie</b> | <b>Emmanuel CONSTANS</b>      |
| <b>Mutualité Sociale Agricole</b>                             | <b>Pierre-Henri DEGREGORI</b> |
| <b>RATP</b>                                                   | <b>Cyrille de LA FAYE</b>     |
| <b>SNCF</b>                                                   | <b>Bernard CIEUTAT</b>        |
| <b>Ville de Paris</b>                                         | <b>Frédérique CALANDRA</b>    |

# Contacter le médiateur

## *S'informer sur la médiation*

### **Par téléphone**

En appelant le service relation clientèle de la RATP, au 32 46

### **Par Internet**

[www.ratp.fr](http://www.ratp.fr)

Rubrique :

Nous connaître

Service

En pratique

Médiateur

## *Saisir le médiateur*

### **Par l'intermédiaire d'une association de consommateurs**

Cf liste en annexe p. 33

### **Directement**

Le médiateur ne peut être saisi que par courrier postal.

Il doit comporter au moins une lettre de saisine, une copie du PV d'origine, l'échange de courrier avec le service clientèle.

Divers documents permettant de mieux comprendre le litige peuvent également être joints au courrier.

## **LES COORDONNÉES DU MÉDIATEUR DE LA RATP**

**Médiateur de la RATP - 54 Quai de la Rapée - 75599 Paris Cedex 12**

N.B. Le médiateur ne peut actuellement être saisi que par courrier postal.

54, quai de la Rapée  
75012 Paris

